

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■横浜医:

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点				25' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
外来アンケート総合得点	32,773 100.0	733 2.2	1,836 5.6	7,371 22.5	7,465 22.8	15,368 46.9	4.06	4.07 (74/142)	4.08 (13/24)	4.11	4.07	4.10
I. 病院でのできごと	28,879 100.0	698 2.4	1,723 6.0	6,492 22.5	6,089 21.1	13,877 48.1	4.06	4.06 (71/142)	4.07 (13/24)	4.10	4.06	4.10
1. 診療前	11,732 100.0	415 3.5	976 8.3	2,796 23.8	2,536 21.6	5,009 42.7	3.92	3.90 (60/142)	3.90 (9/24)	3.91	3.90	3.96
●初めての受診の際、不安を感じた	396 100.0	17 4.3	44 11.1	107 27.0	71 17.9	157 39.6	3.78	3.77 (70/141)	3.79 (13/24)	3.94	3.79	3.90
①この病院は症状にあう診療科がない	404 100.0	4 1.0	15 3.7	81 20.0	68 16.8	236 58.4	4.28	4.25 (48/141)	4.28 (13/24)	4.41	4.27	4.26
②この病院の診察日や診療時間があわない	393 100.0	7 1.8	30 7.6	103 26.2	71 18.1	182 46.3	3.99	4.04 (84/141)	4.04 (13/24)	4.16	4.05	3.97
③この病院には名医や専門医がいないと思う	403 100.0	6 1.5	14 3.5	141 35.0	93 23.1	149 37.0	3.91	4.07 (99/141)	4.06 (17/24)	4.33	4.10	3.94
④この病院は評判が悪い	400 100.0	3 0.8	11 2.8	104 26.0	101 25.3	181 45.3	4.12	4.16 (76/141)	4.17 (16/24)	4.38	4.18	4.06
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	399 100.0	4 1.0	11 2.8	73 18.3	88 22.1	223 55.9	4.29	4.19 (35/141)	4.25 (13/24)	4.48	4.22	4.34
●この病院は不便	372 100.0	12 3.2	40 10.8	79 21.2	81 21.8	160 43.0	3.91	3.82 (42/140)	3.86 (9/24)	3.78	3.82	3.93
①この病院はバス、電車で通えない	412 100.0	18 4.4	39 9.5	67 16.3	66 16.0	222 53.9	4.06	3.85 (25/141)	3.94 (8/24)	4.03	3.87	4.11
②病院に来るまでに迷ったことがある	396 100.0	3 0.8	10 2.5	58 14.6	46 11.6	279 70.5	4.48	4.29 (17/141)	4.32 (2/24)	4.25	4.29	4.49
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	388 100.0	8 2.1	16 4.1	84 21.6	75 19.3	205 52.8	4.17	3.77 (35/141)	3.76 (3/24)	3.69	3.76	4.15
④駐車場から病院までが遠い、または危険	389 100.0	4 1.0	25 6.4	110 28.3	80 20.6	170 43.7	3.99	3.97 (82/141)	3.96 (10/24)	3.92	3.96	3.97
⑤病院内で迷ったことがある	410 100.0	12 2.9	75 18.3	84 20.5	96 23.4	143 34.9	3.69	3.79 (111/141)	3.78 (16/24)	3.51	3.76	3.78
●この病院は印象が悪い	382 100.0	4 1.0	5 1.3	72 18.8	88 23.0	213 55.8	4.31	4.21 (37/141)	4.22 (4/24)	4.24	4.21	4.26
①電話での応対が悪い	415 100.0	5 1.2	7 1.7	100 24.1	98 23.6	205 49.4	4.18	4.16 (74/141)	4.15 (10/24)	4.11	4.15	4.20
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	414 100.0	2 0.5	3 0.7	74 17.9	110 26.6	225 54.3	4.34	4.19 (23/141)	4.19 (3/24)	4.23	4.20	4.33
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	418 100.0	3 0.7	8 1.9	63 15.1	110 26.3	234 56.0	4.35	4.25 (38/141)	4.26 (5/24)	4.26	4.25	4.42
④職員の私語が多い	414 100.0	4 1.0	14 3.4	87 21.0	110 26.6	199 48.1	4.17	4.15 (68/141)	4.15 (8/24)	4.19	4.16	4.24
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	410 100.0	9 2.2	34 8.3	119 29.0	115 28.0	133 32.4	3.80	3.87 (91/141)	3.89 (20/24)	3.79	3.86	3.87
●診療までの待ち時間を不満に思う	370 100.0	59 15.9	112 30.3	95 25.7	58 15.7	46 12.4	2.78	3.02 (128/140)	2.99 (23/24)	2.93	3.01	2.99
①予約したのに待たされた	374 100.0	91 24.3	112 29.9	74 19.8	51 13.6	46 12.3	2.60	2.92 (136/141)	2.90 (24/24)	2.77	2.90	2.84
②どのくらい待つのか、知りたかった	371 100.0	73 19.7	87 23.5	103 27.8	41 11.1	67 18.1	2.84	3.08 (129/141)	3.04 (21/24)	3.02	3.07	3.09
③診察の順番が守られないことがあった	364 100.0	10 2.7	23 6.3	138 37.9	69 19.0	124 34.1	3.75	3.78 (88/141)	3.77 (13/24)	3.82	3.78	3.83
④待つのが当然という態度の職員がいた	373 100.0	11 2.9	22 5.9	119 31.9	88 23.6	133 35.7	3.83	3.85 (83/141)	3.83 (12/24)	3.88	3.85	3.89
⑤呼び出しが聞きとりにくい	381 100.0	8 2.1	68 17.8	86 22.6	90 23.6	129 33.9	3.69	3.79 (102/141)	3.77 (16/24)	3.75	3.79	3.76
●待合室の環境を不満に思う	355 100.0	8 2.3	34 9.6	104 29.3	81 22.8	128 36.1	3.81	3.78 (74/141)	3.77 (13/24)	3.71	3.78	3.87
①待合室が狭すぎる	391 100.0	9 2.3	43 11.0	109 27.9	99 25.3	131 33.5	3.77	3.75 (73/141)	3.73 (12/24)	3.69	3.74	3.77
②椅子が少なすぎる	382 100.0	8 2.1	38 9.9	111 29.1	96 25.1	129 33.8	3.79	3.75 (71/141)	3.73 (10/24)	3.70	3.75	3.76
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	384 100.0	8 2.1	9 2.3	100 26.0	105 27.3	162 42.2	4.05	3.92 (42/141)	3.95 (7/24)	3.92	3.92	4.03
④汚い、または整理整頓されていない	383 100.0	-	3 0.8	69 18.0	105 27.4	206 53.8	4.34	4.10 (23/141)	4.14 (3/24)	4.13	4.11	4.32
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	389 100.0	5 1.3	24 6.2	82 21.1	86 22.1	192 49.4	4.12	3.95 (28/141)	3.98 (4/24)	3.92	3.95	4.11

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■横浜医:

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点				25' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 診療する職員について	6,736	127	339	1,511	1,568	3,191	4.09	4.15 (100/142)	4.16 (19/24)	4.20	4.15	4.11
●医師の態度や言葉使いが悪い	367	5	21	67	90	184	4.16	4.19 (85/141)	4.19 (14/24)	4.27	4.20	4.17
①症状や治療の質問ができなかった	384	6	27	84	96	171	4.04	4.04 (72/141)	4.05 (10/24)	4.10	4.05	4.00
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	384	3	26	72	93	190	4.15	4.13 (65/141)	4.13 (9/24)	4.22	4.14	4.11
③プライバシーに配慮しない医師がいた	377	1	7	79	98	192	4.25	4.21 (56/141)	4.22 (8/24)	4.31	4.22	4.22
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	383	6	25	85	90	177	4.06	4.10 (88/141)	4.11 (15/24)	4.14	4.10	4.07
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	386	16	19	69	90	192	4.10	4.17 (103/141)	4.17 (19/24)	4.25	4.18	4.09
●医師の技術や知識に不安を感じた	360	7	23	78	84	168	4.06	4.13 (97/140)	4.12 (17/24)	4.20	4.14	4.04
①説明がわかりにくい医師がいた	379	9	22	83	94	171	4.04	4.10 (98/141)	4.10 (18/24)	4.15	4.11	4.03
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	374	7	23	81	76	187	4.10	4.18 (106/141)	4.19 (20/24)	4.22	4.19	4.13
③処置の下手な医師がいた	373	9	24	90	82	168	4.01	4.13 (114/141)	4.13 (23/24)	4.15	4.13	4.01
④複数の治療法がありうることを説明しない医師がいた	373	9	22	102	84	156	3.95	4.06 (108/141)	4.06 (19/24)	4.10	4.06	3.93
⑤自分が良くなっている実感が持てない	373	14	24	94	97	144	3.89	3.99 (98/141)	4.01 (22/24)	4.01	3.99	3.86
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	353	6	9	96	90	152	4.06	4.17 (116/141)	4.17 (22/24)	4.18	4.17	4.15
①説明が分かりにくい看護師がいた	378	3	14	95	95	171	4.10	4.16 (98/141)	4.17 (20/24)	4.18	4.16	4.13
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	372	5	8	90	71	198	4.21	4.27 (100/141)	4.28 (20/24)	4.31	4.27	4.27
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	373	6	16	80	83	188	4.16	4.22 (96/141)	4.24 (20/24)	4.24	4.22	4.20
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	370	6	10	82	82	190	4.19	4.24 (91/141)	4.25 (19/24)	4.28	4.24	4.29
⑤話を聞いて、嫌な気持ちになることがあった	377	9	19	84	73	192	4.11	4.20 (107/141)	4.21 (22/24)	4.21	4.20	4.22
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	4,188	56	125	818	682	2,507	4.30	4.33 (77/142)	4.35 (17/24)	4.41	4.34	4.35
●今日、受けた検査について納得できない	244	3	13	51	44	133	4.19	4.20 (75/137)	4.21 (13/24)	4.27	4.21	4.21
①検査の待ち時間が長すぎる	265	17	24	51	49	124	3.90	3.85 (72/138)	3.90 (12/24)	3.92	3.86	3.98
②検査前、本人確認されなかった	266	4	3	41	47	171	4.42	4.50 (98/138)	4.51 (21/24)	4.57	4.51	4.51
③恥ずかしい思いに十分な気配りがない	263	2	6	56	41	158	4.32	4.36 (82/138)	4.36 (16/24)	4.46	4.37	4.42
④検査室が不潔だった	264	1	1	48	47	167	4.43	4.38 (49/138)	4.41 (11/24)	4.47	4.39	4.47
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	260	2	5	60	41	152	4.29	4.32 (75/138)	4.34 (15/24)	4.40	4.33	4.35
●今日、受けた治療・処置に納得できない	226	-	3	45	34	144	4.41	4.43 (69/137)	4.44 (15/24)	4.49	4.43	4.40
①治療・処置の前に本人確認されなかった	245	-	6	29	42	168	4.52	4.49 (52/138)	4.51 (13/24)	4.57	4.50	4.51
②次に何をされるかわからず、不安に思った	245	2	8	42	44	149	4.35	4.37 (75/138)	4.39 (15/24)	4.47	4.38	4.35
③必要な手助けがなかった	243	1	4	39	47	152	4.42	4.41 (62/138)	4.43 (14/24)	4.49	4.42	4.44
④痛みや不快感に対応なし	244	2	7	43	38	154	4.37	4.38 (69/138)	4.40 (16/24)	4.47	4.39	4.36
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りがない	242	1	3	44	37	157	4.43	4.41 (56/138)	4.43 (12/24)	4.50	4.42	4.43
●今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない	155	-	3	29	23	100	4.42	4.42 (62/134)	4.44 (15/24)	4.49	4.43	4.44
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	155	1	3	34	22	95	4.34	4.42 (97/135)	4.43 (20/24)	4.50	4.43	4.40
②注射や点滴のやり直しがあった	157	7	14	26	23	87	4.08	4.24 (111/135)	4.25 (22/24)	4.30	4.25	4.27
③我慢できない不快を感じた	158	3	6	32	27	90	4.23	4.32 (99/135)	4.33 (21/24)	4.39	4.32	4.36
④点滴、注射、薬について質問できなかった	163	1	4	36	27	95	4.29	4.35 (84/136)	4.36 (18/24)	4.44	4.36	4.34
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	155	3	3	36	20	93	4.27	4.35 (89/136)	4.38 (21/24)	4.43	4.36	4.42
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	39	1	1	14	3	20	4.03	4.15 (83/117)	4.15 (18/24)	4.22	4.16	4.02
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	40	1	1	13	6	19	4.03	4.11 (79/119)	4.12 (17/24)	4.16	4.11	4.07
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	40	1	1	12	6	20	4.08	4.07 (50/116)	4.11 (12/24)	4.18	4.08	4.11
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	40	-	2	12	6	20	4.10	4.17 (77/117)	4.16 (16/24)	4.28	4.18	4.09
④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった	40	2	1	12	4	21	4.03	4.17 (83/115)	4.17 (21/24)	4.25	4.17	4.09
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	39	1	3	13	4	18	3.90	4.13 (100/117)	4.13 (23/24)	4.19	4.14	4.00

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■横浜医:

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点				25' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 病院の環境	4,095 100.0	58 1.4	155 3.8	842 20.6	847 20.7	2,193 53.6	4.21	4.10 (32/142)	4.15 (9/24)	4.16	4.11	4.22
●診察室の環境が不満	335 100.0	1 0.3	6 1.8	56 16.7	73 21.8	199 59.4	4.38	4.26 (39/140)	4.28 (10/24)	4.31	4.26	4.43
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	355 100.0	3 0.8	9 2.5	44 12.4	65 18.3	234 65.9	4.46	4.32 (33/140)	4.35 (6/24)	4.34	4.32	4.47
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	355 100.0	- -	3 0.8	44 12.4	75 21.1	233 65.6	4.52	4.36 (16/140)	4.38 (3/24)	4.42	4.36	4.48
③使用する器具や機器が不潔だった	350 100.0	- -	2 0.6	48 13.7	72 20.6	228 65.1	4.50	4.39 (27/140)	4.42 (7/24)	4.49	4.40	4.48
④カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさん	347 100.0	1 0.3	3 0.9	59 17.0	65 18.7	219 63.1	4.44	4.38 (42/140)	4.41 (12/24)	4.47	4.39	4.47
⑤椅子・ベット等は、患者の快適さに配慮がない	346 100.0	2 0.6	6 1.7	57 16.5	83 24.0	198 57.2	4.36	4.29 (45/140)	4.31 (11/24)	4.34	4.29	4.37
●病院のその他の設備や環境が不満	317 100.0	5 1.6	13 4.1	60 18.9	85 26.8	154 48.6	4.17	3.99 (23/140)	4.05 (9/24)	4.05	4.00	4.21
①売店がない、または使いにくい	342 100.0	5 1.5	19 5.6	49 14.3	74 21.6	195 57.0	4.27	3.88 (12/140)	3.99 (6/24)	4.00	3.90	4.22
②ATMや自動販売機などがなく、または不十分	333 100.0	10 3.0	26 7.8	69 20.7	77 23.1	151 45.3	4.00	3.85 (30/140)	3.94 (10/24)	3.95	3.86	4.06
③植木、絵画などのインテリアが不十分	342 100.0	4 1.2	14 4.1	116 33.9	67 19.6	141 41.2	3.96	3.90 (47/140)	3.96 (13/24)	3.96	3.91	3.89
④苦情を言いたい受付場所がない	343 100.0	15 4.4	22 6.4	99 28.9	61 17.8	146 42.6	3.88	3.92 (74/140)	3.95 (18/24)	3.95	3.93	4.01
⑤病気を、本やビデオで調べる場所がない	330 100.0	12 3.6	32 9.7	141 42.7	50 15.2	95 28.8	3.56	3.66 (74/140)	3.70 (18/24)	3.64	3.65	3.54
5. 会計	2,128 100.0	42 2.0	128 6.0	525 24.7	456 21.4	977 45.9	4.03	3.98 (66/142)	3.97 (7/24)	4.00	3.98	4.13
●会計手続きに納得できない	341 100.0	10 2.9	26 7.6	85 24.9	83 24.3	137 40.2	3.91	3.85 (72/140)	3.83 (10/24)	3.79	3.84	4.01
①会計までの待ち時間が長すぎる	360 100.0	16 4.4	46 12.8	81 22.5	81 22.5	136 37.8	3.76	3.67 (73/140)	3.65 (9/24)	3.64	3.66	3.91
②会計の順番が守られなかった	358 100.0	2 0.6	12 3.4	98 27.4	80 22.3	166 46.4	4.11	4.07 (57/141)	4.06 (6/24)	4.13	4.08	4.23
③支払いの内訳がわからない	356 100.0	2 0.6	10 2.8	85 23.9	79 22.2	180 50.6	4.19	4.14 (56/141)	4.13 (7/24)	4.18	4.14	4.24
④支払った金額が予想していたよりも高かった	352 100.0	12 3.4	24 6.8	100 28.4	61 17.3	155 44.0	3.92	3.99 (106/141)	3.97 (17/24)	4.04	4.00	4.03
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	361 100.0	- -	10 2.8	76 21.1	72 19.9	203 56.2	4.30	4.16 (37/141)	4.17 (5/24)	4.20	4.17	4.36

	有効 回答数	たいへん 不満	やや不満	どちら でもない	やや満足	たいへん 満足	当院得点	全国平均点				25' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. 病院についての総合的評価	3,894 100.0	35 0.9	113 2.9	879 22.6	1,376 35.3	1,491 38.3	4.07	4.14 (100/142)	4.16 (19/24)	4.25	4.15	4.08
①全体として満足	403 100.0	3 0.7	17 4.2	46 11.4	185 45.9	152 37.7	4.16	4.15 (64/141)	4.18 (13/24)	4.29	4.17	4.18
②治療の結果に満足	389 100.0	5 1.3	11 2.8	90 23.1	150 38.6	133 34.2	4.02	4.09 (97/141)	4.11 (20/24)	4.20	4.10	3.98
③通院期間に満足	380 100.0	3 0.8	15 3.9	125 32.9	115 30.3	122 32.1	3.89	3.96 (96/141)	3.98 (19/24)	4.04	3.97	3.97
④受けている治療に満足	388 100.0	5 1.3	13 3.4	102 26.3	130 33.5	138 35.6	3.99	4.07 (102/141)	4.09 (20/24)	4.16	4.08	3.96
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	374 100.0	2 0.5	7 1.9	131 35.0	112 29.9	122 32.6	3.92	3.98 (97/140)	3.99 (18/24)	4.05	3.99	3.86

	有効 回答数	そう思わ ない	あまりそう思 わない	どちら でもない	やや そう思う	そう思う	当院得点	全国平均点				25' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしている	388 100.0	1 0.3	6 1.5	77 19.8	139 35.8	165 42.5	4.19	4.24 (89/141)	4.24 (17/24)	4.33	4.25	4.22
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	393 100.0	4 1.0	11 2.8	76 19.3	146 37.2	156 39.7	4.12	4.22 (108/141)	4.23 (19/24)	4.29	4.23	4.14
⑧受けている治療に納得している	390 100.0	2 0.5	15 3.8	82 21.0	138 35.4	153 39.2	4.09	4.21 (110/141)	4.23 (20/24)	4.31	4.22	4.13
⑨全体として信頼している	394 100.0	3 0.8	10 2.5	55 14.0	138 35.0	188 47.7	4.26	4.33 (96/141)	4.34 (19/24)	4.46	4.34	4.27
⑩家族や知人に勧めたい	395 100.0	7 1.8	8 2.0	95 24.1	123 31.1	162 41.0	4.08	4.15 (82/141)	4.19 (19/24)	4.32	4.16	4.06

※ (①/②) ①: 順位口
②: 回答病院数 (有効回答数が10名未満を除く)

療センター

療センター

療センター

く)